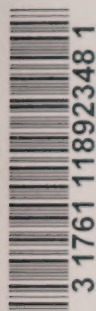


CA20N  
DT100  
-2002

# MEDIATION

*Finding Solutions Together*



ONTARIO  
INSURANCE  
COMMISSION

Dispute  
Resolution  
Branch

*Resolving disputes about accident benefits*



## INTRODUCTION

The Ontario Insurance Commission's (OIC) mediation service helps to solve disputes between insurance companies and people claiming accident benefits. It's an informal process, where a neutral OIC mediator will provide guidance and support to help bring about a mutually agreeable settlement of the

disputes.

But many people — lawyers, insurance company staff, and people who have been injured in automobile accidents — are not always sure when mediation is appropriate. Many applications received by the OIC Dispute Resolution Group concern issues beyond the areas we are legally allowed to mediate.

There are some claims that mediation does not cover, including:

- *damage to the automobile, regardless of the cause,*
- *other property damage,*
- *punitive damages, including claims for pain and suffering.*

This booklet tells you when you should apply for mediation, and takes you through the mediation process, step by step.



**W**hat you should do after a car accident depends on whether anyone was injured, and how severe the property damage was.

If you are in an accident where someone has been injured or there is property damage of more than \$700 you must report the accident to the police.



If there is any damage to your car, call your insurance company or, if you do not have insurance, contact the company that insured the other vehicle.

**This booklet tells you what to do if someone has been hurt in an auto accident.**

A variety of accident benefits are available to an injured person.

- *Weekly income replacement*, whether the injured person is employed, unemployed, a student, retired, or an unpaid homemaker
- *Child care allowance*
- *Supplementary medical care and rehabilitation*
- *Repair or replacement of clothing, dentures, and prescription eyewear*
- *Long-term care*
- *Payment upon death of the head of the household, spouse, or dependent*
- *Funeral expenses*

**Where do I turn if I have been in an auto accident?**

**STEP ONE:**

**I was injured in an auto accident.  
Which insurance company  
should I contact?**

**T**his seems like a really easy question, but unfortunately the answer is very complex.

**If you have automobile insurance** or are named in someone else's policy, call your own insurance company as soon as possible. Even if your own car was not involved in the accident, your insurance company is responsible for dealing with your accident benefits.

**If you do not have automobile insurance**, you will still be able to claim for benefits. How to claim the benefits will vary.

■ *If you were injured while you were in a car involved in an accident (either driving the car or as a passenger), and you are not named in an automobile insurance policy, contact the company that insured the car you were in.*

■ *If the car you were in was not insured, contact the insurance company of any other vehicle involved in the accident.*

■ *If you were a pedestrian or cyclist injured in a traffic accident, look first to the insurance company of the vehicle that struck you, and second to the insurer of any other vehicle involved in the accident.*

■ *As a last resort, if you are injured in an accident where no vehicle carries Ontario insurance or are injured in a hit-and-run accident, contact the Ontario Insurance Commission's Motor Vehicle Accident Claims Fund (MVACF). To make a claim with MVACF for bodily injury benefits (where no other insurance company is available) call the number given at the end of this guide.*

If you are unsure about which insurance company to contact, please call the Ontario Insurance Commission. The telephone number is at the end of this booklet.



**W**hen you contact an insurance company about an injury resulting from an accident, the company's broker or agent will send you the necessary forms. Often a company will assign an adjuster to handle your claim and help you fill out the forms.

**STEP TWO:**  
**How do I make a claim?**

Make sure all of the forms in the claims package have been completed, including the ones your employer and doctor must fill out. Send the forms back to the insurance company.

If you need help in completing the forms, call your broker, any representative of the insurance company that's processing your claim, or the Commission.



**STEP THREE:**  
How will the insurance  
company respond?

Once the insurance company has had a chance to look over your accident benefit claim form, it will send you an *Assessment of Claim by Insurer form*. This form will tell you what accident benefits you can expect to receive and what portions of your claim, if any, the company is not prepared to pay.

You should start receiving income replacement benefits within two weeks after your company receives your claim.





**I**f you disagree with the insurance company's **Assessment of your claim**, ask yourself the following questions:

- *Have I received a written explanation from the company outlining what parts of my claim they will honour and the reasons behind any limits or refusals to pay compensation or benefits I claimed? (The insurance company will send its written explanation on an Assessment of Claim form.)*
- *Have I tried talking to someone from the company?*
- *Have I provided the company with all the information it needs to evaluate my claim?*

**If the answer to all three questions is “yes,” your next step is to use the Dispute Resolution Group’s mediation service at the Ontario Insurance Commission.**

Either side can ask the Ontario Insurance Commission to mediate the dispute. An injured person has two years after an insurance company first denies a claim to apply for mediation.

Mediators help consumers and insurers try to reach an agreement. Both the insured and the insurer are involved in working out a settlement. The mediator is there to help — not to impose a settlement or to take sides.

**There is no fee for the mediation.** Mediation is informal and you won't need a lawyer — although you may wish to consult one.

You are required by law to go through mediation before a dispute goes to arbitration or to court.

**STEP FOUR:**  
**What if I don't agree with the insurance company's assessment?**

**STEP FIVE:**  
**Filling out the application  
for mediation**

**Y**ou start the mediation process by filing an **application form** (which you can obtain from the Commission — see the end of this Guide for the telephone numbers). Please fill out the form as completely as possible.

**Please don't neglect these important points.**

- Give the date of the accident in the space at the top of the form.
- Complete Section 2 only if a lawyer or some other person will be representing you.
- Make sure to provide both the policy number and the claim number in Section 3.
- Section 4 is for the name of the mediation representative of the insurance company, not the adjuster or anyone else involved in the claim. Leave the section blank if you are not sure who the representative will be.
- Section 5 is the most important part of the form. **The problems you describe in this part of the form are the ones the mediator will help resolve.** Please use this part of the form to explain the dispute. Say which benefits are in dispute, the amounts of money involved, and the dates benefits were paid or were cut off.
- Please don't write in the shaded areas of the form.
- Remember to sign and date the form and print your name (on the bottom of page 2).



**EXTRA MATERIAL** To support your application, please attach copies of any documents you think make your position clearer. (Please send **copies only** — keep your originals.) Useful documents include:

- anything in writing the insurance company has used to explain which portions of the claim it is prepared to accept and which portions it is denying;
- invoices, statements, receipts or pay stubs relating to the claim;
- an *Employers' Confirmation of Income* form.





**STEP SIX:**  
**Appointment of a mediator**

**W**hen your completed application form is received by the Commission, a mediator will be assigned to your case. The mediator will be in touch with you quickly, and will try to have the mediation completed within two months.

**STEP SEVEN:**  
**What is mediation like?**

**M**ediation is an informal, cooperative process. You and your insurer, guided by the mediator, discuss the issues, examine options and work toward a settlement of the dispute.

It is conducted at a mutually convenient time, over the telephone and/or in person. The mediator may ask you to provide information or documents to support your claim.

Mediation is available in English and French. Other languages can be arranged.

Although the mediator will try to guide you and the insurance company to a settlement, the mediator has no power to force you to accept an agreement.

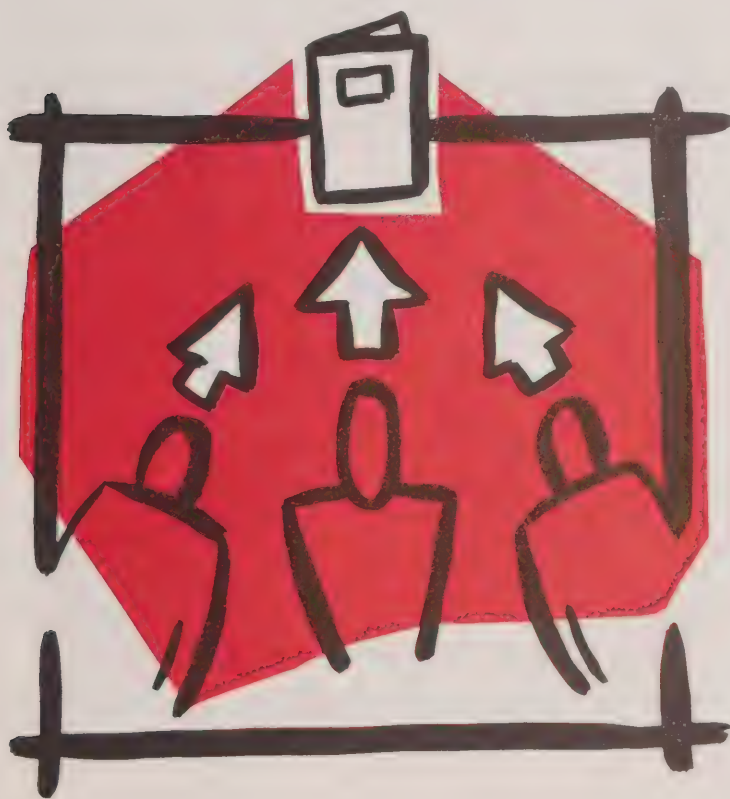


**W**hen the mediation is ended, the mediator will issue a report. It will outline the issues in dispute and the terms of any settlements reached. If there are still some issues unsettled, the report will outline the issues remaining and insurance company's final offer of settlement.

#### **STEP 11** The mediator's report

If a settlement is reached, you and the insurance company will be asked to sign a document confirming the terms of the settlement. This document binds both parties to the terms that were agreed on.

**EXPENSES** Mediation is free. There is no charge to the consumer. If you choose to be represented by a lawyer, you must pay your lawyer's fees.





## What do I do if mediation fails?

**I**n about two-thirds of cases, the mediator is able to bring the parties to an agreement. If you and the insurance company still do not agree after going through mediation, you have three options:

- you can accept the insurance company's final offer;
- you can take the insurance company to court; or
- you can apply for arbitration.

These last two options are only open to you if the dispute has been mediated. For more information on them, please call the Ontario Insurance Commission and request a copy of the arbitration guide.



**B**rochures describing Ontario's automobile insurance system are available from the Commission and from insurance agents, adjusters or brokers.

#### GETTING MORE INFORMATION

For more information on the Motor Vehicle Accident Claims Fund:

General information: (416) 250-1422

Outside of Toronto: 1-800-268-7188 (toll-free)

Bodily injury claims: (416) 590-7043

Outside of Toronto: 1-800-668-0128 (toll-free) and ask for local 7043

For more information on the Ontario Insurance Commission or to obtain an *Application For Mediation* form, call the 24-hour help line, which gives information of all of the Commission's services:

From Toronto, phone (416) 250-6750 or 250-7090

From outside of Toronto, phone 1-800-668-0128 (toll free) and ask for local 7090





Ontario Insurance Commission  
5160 Yonge Street  
15th Floor/Box 85  
North York, Ontario M2N 6L9

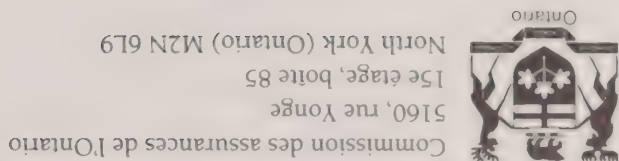


Printed in Ontario on recycled paper.

ISBN 0-7729-9465-X

March 1992

Les formules mentionnées dans ce document ne sont pas traduites pour l'instant. Si vous avez des questions notre personnel bilingue est à votre disposition.



Imprimé en Ontario sur du papier recyclé.

ISBN 0-7729-9465-X

Mars 1992



**D**es dépliant décrivant le système d'assurance-automobile de l'Ontario sont disponibles auprès de la Commission et des agent(e)s, courtiers(ères) et expert(e)s en assurance.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur le **Fonds d'indemnisation des victimes d'accidents de véhicules automobiles**, composez les numéros suivants :

Renseignements généraux : (416) 250-1422  
 — extérieur de Toronto : 1-800-268-7188 (sans frais)  
 Demandes d'indemnité pour préjudice corporel : (416) 590-7043  
 — extérieur de Toronto : 1-800-668-0128 (sans frais) et demandez le poste 7043.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur la **Commission des assurances de l'Ontario** ou pour obtenir une formule *Application for Appointment of a Mediator*, appelez notre ligne spéciale ouverte jour et nuit qui fournit des renseignements sur tous les services de la Commission :

De Toronto, composez le (416) 250-6750 ou le 250-7090.  
 De l'extérieur de Toronto, composez le 1-800-668-0128 (numéro sans frais) et demandez le poste 7090.

## Que dois-je faire si la médiation échoue?

**D**ans à peu près le tiers des cas, le médiateur ou la médiatrice est incapable d'amener les parties à s'entendre. Si vous et la compagnie d'assurance ne parvenez pas à une entente même après la médiation, vous avez trois solutions :

- vous pouvez accepter la dernière offre de la compagnie d'assurance;
- vous pouvez intenter une poursuite judiciaire contre la compagnie d'assurance; ou
- vous pouvez demander l'arbitrage.

Ces deux dernières solutions ne vous sont offertes que si le litige a fait l'objet d'un processus de médiation. Pour obtenir de plus amples renseignements sur ces choix, veuillez communiquer avec la Commission des assurances de l'Ontario et demander un exemplaire de son guide d'arbitrage.

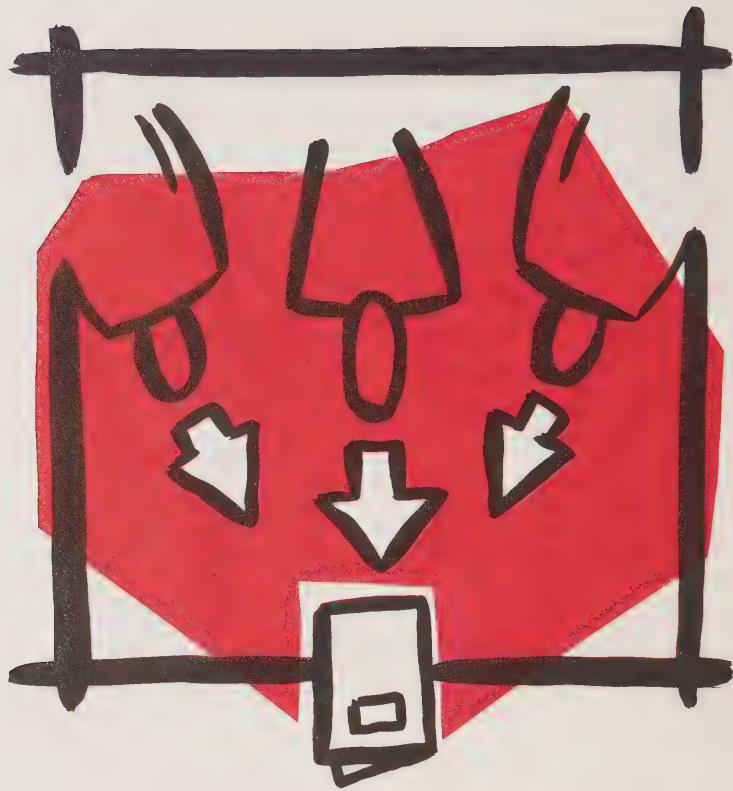




**A** la fin du processus de médiation, le médiateur ou la médiatrice présente un rapport qui donne le détail des questions en litige et des conditions de toute entente conclue. S'il reste encore des questions non résolues, le rapport donnera en détail et décrira la dernière offre de la compagnie d'assurance.

Si une entente est conclue, vous et la compagnie d'assurance devrez signer un document confirmant les conditions de cette entente. Ce document lie les deux parties aux conditions qui ont été arrêtées.

**FRAIS** La médiation est gratuite. Aucuns frais ne sont imputés au consommateur ou à la consommatrice. Cependant, si vous choisissez de vous faire représenter par un avocat ou une avocate, vous devrez payer ses honoraires.



**L**orsque la Commission reçoit votre formule de demande dûment remplie, elle nomme un médiateur ou une médiatrice pour s'occuper de votre cas. Cette personne communiquera avec vous sans tarder et essaiera de faire aboutir la médiation dans les deux mois qui suivront.

**L**a médiation est un processus de coopération informel selon lequel votre assureur et vous-même discutez des questions en litige, examinez les possibilités qui s'offrent à vous et tentez de régler le différend en présence d'un médiateur ou d'une médiatrice qui oriente vos discussions.

La médiation se fait au téléphone ou en personne à un moment qui convient aux deux parties. Le médiateur ou la médiatrice peut vous demander de fournir des renseignements ou des documents à l'appui de votre demande d'indemnité.

Les services de médiation sont offerts en français et en anglais. Des arrangements peuvent être faits pour offrir des services dans d'autres langues.

Le médiateur ou la médiatrice tenteront de vous guider, vous et la compagnie d'assurance, pour que vous puissiez arriver à une entente, mais ils ne peuvent pas vous forcer à accepter une offre.

Designation d'un médiateur ou d'une médiatrice

À quoi ressemble la médiation?

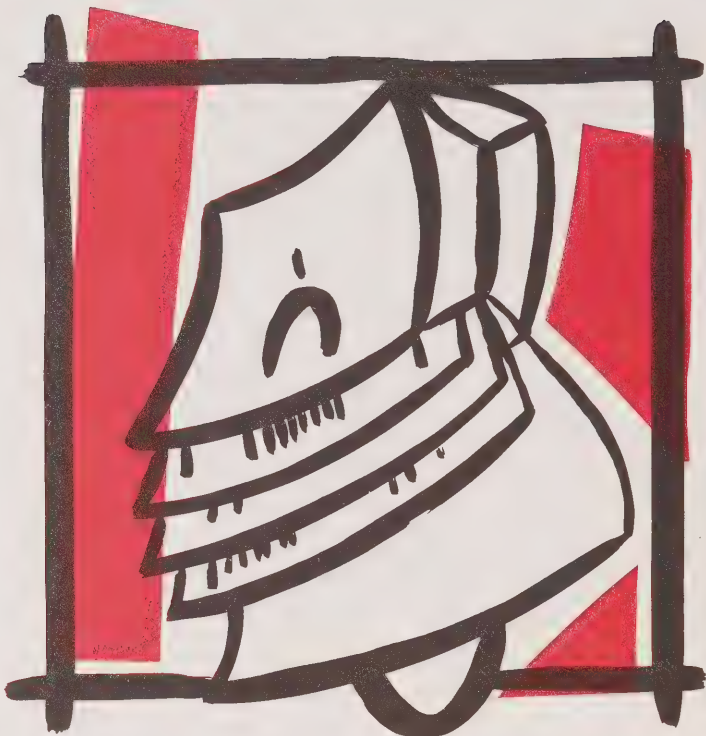


**DOCUMENTS SUPPLÉMENTAIRES** Joignez, à l'appui de votre demande, une copie de tout document que vous jugez utile pour éclaircir votre position. (N'envoyez **que des copies**, conservez vos originaux.)

Voici certains documents qui pourraient être utiles :

- tout document écrit que la compagnie d'assurance vous a fait parvenir pour expliquer quelles portions de la demande d'indemnité elle est prête à accepter et quelles portions elle rejette;
- les factures, états, reçus ou souches de paiement relatifs à la demande d'indemnité;

- une formule de confirmation de revenu de l'employeur ou employeuse.



**Le processus de médiation commence par la formule de demande** (que vous pouvez vous procurer auprès de la Commission — voir les numéros de téléphone à la fin de ce guide). Vous devez remplir la formule de façon aussi complète que possible.

## Comment remplir la demande de médiation?

### Ne négligez pas ces points importants.

- Donnez la date de l'accident dans l'espace réservé à cet effet dans la partie supérieure de la formule.
- Ne remplissez que la partie 2 si vous comptez vous faire représenter par un avocat, une avocate ou une autre personne.
- Assurez-vous de fournir le numéro de votre police d'assurance et le numéro de la demande d'indemnité à la partie 3.
- La partie 4 est réservée au nom du médiateur ou de la médiatrice de la compagnie d'assurance, et non à celui de l'expert ou experte en assurance ou de toute autre personne concernée par la demande d'indemnité; ne remplissez pas cette section si vous n'êtes pas certain(e) du nom du représentant ou de la représentante.
- La partie 5 est la plus importante de toutes. **Les problèmes que vous décrivez dans cette partie de la formule sont ceux que le médiateur ou la médiatrice aidera à résoudre.** Veuillez utiliser cette partie de la formule pour expliquer le litige. Décrivez les indemnités contestées, les sommes en jeu et les dates auxquelles les indemnités ont été payées ou coupées.
- N'inscrivez rien dans les parties ombrées de la formule.
- N'oubliez pas de signer et de dater la formule et d'inscrire votre nom en lettre moulées (au bas de la page 2).



**S**i vous n'êtes pas d'accord avec l'évaluation de votre demande d'indemnité par la compagnie d'assurance, posez-vous d'abord les questions suivantes :

Que faire si je ne suis pas d'accord avec l'évaluation de la compagnie d'assurance?

■ Ai-je reçu un avis écrit de la compagnie m'expliquant quelles parties de ma demande ont été acceptées et justifiant son refus de me verser l'indemnisation ou les indemnités demandées ou sa décision de ne payer qu'une partie de ces montants? (La compagnie d'assurance enverra son explication écrite sur une formule d'évaluation de demande d'indemnité.)

■ Ai-je tenté de parler à un(e) représentant(e) de la compagnie?

■ Ai-je fourni à la compagnie tous les renseignements requis pour évaluer ma demande?

**Si la réponse à ces trois questions est «oui», la solution est le recours au service de règlement des différends offert par la Commission des assurances de l'Ontario.**

**L'une ou l'autre partie** peuvent demander à la Commission des assurances de l'Ontario d'agir en tant qu'organisme médiateur dans le litige qui les oppose. Lorsqu'une compagnie d'assurance rejette une demande d'indemnité, la personne qui a subi des lésions a deux ans pour présenter une demande de médiation.

Les médiateurs aident les consommateurs et les assureurs à trouver un terrain d'entente. L'assuré(e) et l'assureur tentent tous deux de parvenir à une entente. Le médiateur ou la médiatrice est là pour aider — et non pour imposer un règlement ou pour prendre la défense de l'une ou l'autre partie.

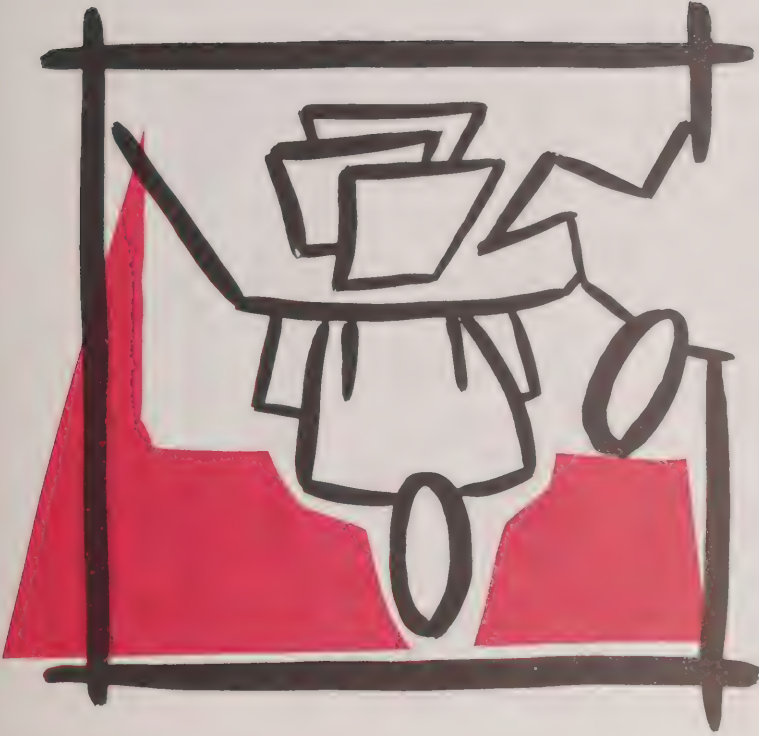
**Il n'y a aucuns frais pour le service de médiation.** La médiation se déroule de façon informelle et vous n'avez pas besoin des services d'un avocat ou d'une avocate, bien que vous ayez le loisir de vous en prévaloir.

Vous êtes tenu(e) par la loi d'avoir recours à la médiation avant l'arbitrage ou le recours aux tribunaux.

## Comment la compagnie d'assurance répondra-t-elle?

**U**ne fois que la compagnie d'assurance a pu examiner votre demande d'indemnité d'accident, elle vous fera parvenir une formule d'évaluation de demande d'indemnité par l'assureur. Cette formule, *Assessment of Claim by Insurer*, vous dira à quelles indemnités d'accidents vous pouvez vous attendre et, s'il y a lieu, quelle portion de votre demande d'indemnité la compagnie n'est pas disposée à payer.

Vous devriez commencer à recevoir des indemnités de remplacement de revenu dans les deux semaines suivant la réception de votre demande d'indemnité par la compagnie.





Comment dois-je présenter  
une demande d'indemnité?

**L**orsque vous communiquez avec une compagnie d'assurance au sujet d'une blessure résultant d'un accident, le courtier, la courtière, l'agent ou l'agent d'assurance vous fera parvenir **les formules nécessaires**. Les compagnies d'assurance nomment généralement un expert ou une experte qui s'occupera du traitement de votre demande et qui peut vous aider à remplir les formules de demande.

Assurez-vous que toutes les formules sont dûment remplies, y compris celles qui doivent être remplies par votre employeur ou employeuse et votre médecin, et envoyez-les à la compagnie d'assurance. Si vous avez besoin d'aide pour remplir les formules, appelez votre courtier ou courtière, n'importe quel(le) représentant(e) de la compagnie d'assurance qui traite votre demande, ou la Commission.



**C**ette question est très simple mais, malheureusement, la réponse est très complexe.

**Si vous êtes titulaire d'une police d'assurance automobile** ou si vous êtes désigné(e) dans la police d'une autre personne, appelez votre compagnie d'assurance dès que possible. Même si votre voiture n'a pas été impliquée dans l'accident, c'est votre compagnie d'assurance qui doit s'occuper de vos indemnités d'accident.

**Si vous n'êtes pas titulaire d'une police d'assurance-automobile**, vous pouvez quand même présenter une demande d'indemnité. La compagnie ou la personne à qui vous la présenterez est fonction de la situation.

■ **Si vous êtes blessé(e) lorsque vous êtes dans une voiture impliquée dans un accident** (que vous soyez au volant ou que vous soyez un passager ou une passagère) et que vous n'êtes désigné(e) dans aucune police d'assurance-automobile, communiquez avec la compagnie qui a assuré la voiture dans laquelle vous vous trouviez.

■ **Si la voiture dans laquelle vous vous trouviez n'était pas assurée**, adressez-vous à la compagnie d'assurance de tout autre véhicule impliqué dans l'accident.

■ **Si vous avez été blessé(e) dans un accident de la circulation alors que vous marchiez ou que vous rouliez à bicyclette**, adressez-vous d'abord à la compagnie d'assurance de la voiture qui vous a heurté(e) et, ensuite, à l'assureur de toute autre voiture impliquée dans l'accident.

■ **En dernier recours, si vous avez été blessé(e) dans un accident et qu'aucun des véhicules impliqués n'était assuré**, ou si vous êtes blessé(e) et qu'il y a délit de fuite, communiquez avec le Fonds d'indemnisation des victimes d'accidents de véhicules automobiles (FIVA) de la Commission des assurances de l'Ontario. Pour présenter une demande d'indemnité à la FIVA pour obtenir une indemnité de préjudice corporel (si vous ne pouvez vous adresser à aucune autre compagnie d'assurance), composez le numéro fourni à la fin de ce guide.

Si vous ne savez pas exactement quelle compagnie d'assurance vous devez contacter, communiquez avec la Commission des assurances de l'Ontario en composant le numéro indiqué à la fin de ce document.



À qui dois-je m'adresser si je suis impliqué(e) dans un accident d'automobile?

**C**e que vous devriez faire après un accident d'automobile dépend de l'éventualité que quelqu'un ait été blessé et de la gravité des dommages matériels.

Si vous êtes impliqué(e) dans un accident au cours

duquel une personne a été blessée ou dans un accident où les dommages s'élèvent à plus de 700 \$, vous devez rapporter l'accident à la police.

Si votre voiture a été endommagée, appelez votre compagnie d'assurance; si vous n'avez pas d'assurance, communiquez avec la compagnie qui a assuré l'autre véhicule.

**Ce livret vous dit quoi faire si quelqu'un est blessé dans un accident d'auto.**

Un éventail d'indemnités d'accident sont offertes en cas de lésions.

■ indemnité de remplacement de revenu hebdomadaire, que la personne blessée soit employé(e) ou non, un(e) étudiant(e), une personne retraitée ou une personne au foyer non rémunérée

■ allocation — garde

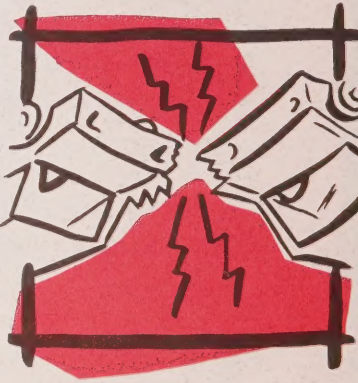
■ soins médicaux supplémentaires et soins de réadaptation

■ réparation ou remplacement des vêtements, dentiers et verres d'ordonnance

■ soins de longue durée

■ indemnité versée en cas de décès du (de la) chef de famille, de votre conjoint(e) ou d'une personne à votre charge

■ frais funéraires





## INTRODUCTION

Le service de médiation de la Commission des assurances de l'Ontario (CAO) aide à régler les différends qui opposent les compagnies d'assurance et les personnes qui présentent des demandes d'indemnités d'accidents. Il s'agit d'un processus informel dans le cadre duquel un médiateur ou une médiatrice neutre de la Commission dirige les discussions et aide les parties à parvenir à une entente.

Mais beaucoup de gens — les avocat(e)s, le personnel de la compagnie d'assurance et les personnes qui ont été blessées dans un accident d'automobile — ne savent pas toujours quand il faut avoir recours à la médiation. Le Groupe de règlement des différends de la Commission reçoit de nombreuses demandes d'indemnités pour lesquelles il n'a pas le droit d'offrir ses services de médiation.

Il y a certaines demandes d'indemnités que la médiation **ne couvre pas**, notamment :

- les dommages causés à l'automobile, quelle qu'en soit la cause,
- les autres dommages matériels,
- les dommages-intérêts punitifs, y compris les demandes d'indemnités pour la douleur et la souffrance.

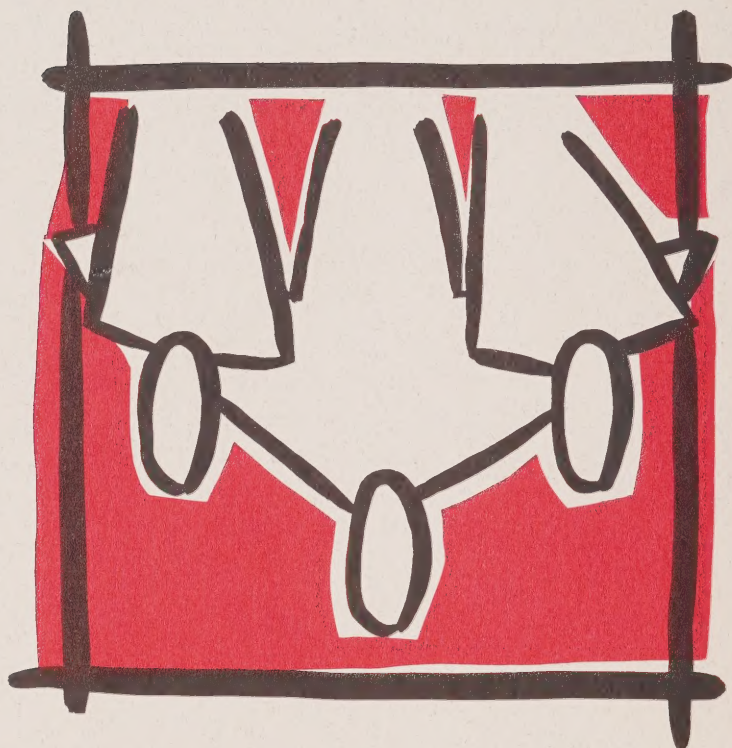
Ce livret vous dit dans quelles circonstances vous devriez avoir recours à la médiation et vous explique, étape par étape, le processus de la médiation.



Pour régler les différends concernant les indemnités d'accidents

Direction du  
réglement des  
différends

COMMISSION DES  
ASSURANCES DE  
L'ONTARIO



Trouver Des Solutions Ensemble

# La MÉDIATION